

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS “RUMAH CANTIK ALAMANDA CABANG SURABAYA”)**

**Skripsi Ini Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



ANISSA FARADINA

12.1.02.05236

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS “RUMAH CANTIK ALAMANDA CABANG SURABAYA”)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anissa Faradina
NPM : 12.1.02.05236
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidarjo, 06 Maret 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/3
Alamat Rumah : Krajan Tengah RT 22 RW 05 Krian
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Fahrur Rozi
Alamat Rumah/Telepon : Krajan Tengah RT 22 RW 05 Krian
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Krian 1 tahun 2005
2. Tamat SLTP di SMP Al-Islam Krian tahun 2008
3. Tamat SLTA di SMA Al-Islam Krian tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VII	2016	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2011	Rumah Cantik Alamanda	-	Customer Service

Dibuat dengan sebenarnya

Anissa Faradina

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH CANTIK ALAMANDA SURABAYA”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian dari penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam bentuk apapun. Oleh sebab itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. Selaku ketua STIESIA.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIESIA.
3. Bapak R Budhi Satrio, Drs. Ir, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing saya dengan baik, meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku dosen wali dari 7-SM1.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama saya mengikuti proses perkuliahan.

6. Pimpinan dan karyawan Rumah Cantik Alamanda Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan riset yang diperlukan dalam proses penulisan skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta yang selama ini tidak henti-hentinya mendukung saya dalam doa dan memberikan semangat yang terus menerus sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat- sahabatku Ribi, Imel, Hana, Roy, dan Zaka untuk motivasi dukungan bahkan bantuan dalam hal apapun demi kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman – teman SM-1 angkatan 2012 atas bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama ini.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang ingin disampaikan sehubungan dengan hasil skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Berkahnya bagi setiap pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik dari segi doa, moril, maupun materiil. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat positif bagi banyak pihak.

Surabaya, 2 Maret 2016

Penulis

Anissa Faradina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2 : TINJAUAN TERRITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	6
2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Promosi	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Pengertian Jasa	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.6 Klasifikasi Jasa	17
2.1.7 Pemasaran jasa	19
2.1.8 Karakteristik Jasa	19
2.1.9 Dimensi Kualitas Jasa	21
2.1.10 Kualitas Jasa	22
2.1.11 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	24
2.1.12 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Rerangka Pemikiran	27
2.3 Perumusan Hipotesis	29
BAB 3 : METODA PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1 Variabel Bebas(X) atau Variabel Independent	34
3.4.2 Variabel Terikat (Y) atau Variabel Dependent	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4 Pengujian Hipotesis	43
3.5.5 Koefisiensi Determinasi Parsial	44
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Di Rumah Cantik Alamanda	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	48
4.3 Teknik Analisis Data	52
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	56
4.3.4 Pengujian Hipotesis	60
4.3.5 Korelasi Parsial	63
4.4 Pembahasan	64
4.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB 5 : PENUTUP	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	67
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Skala Pengukuran Data.....	38
Tabel 2. Klasifikasi Nilai Durbin-Watson	42
Tabel 3. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. Deskripsi Usia Respon.....	46
Tabel 5. Deskripsi Pekerjaan.....	47
Tabel 6. Hasil Penilaian Rata – Rata Variabel Promosi	49
Tabel 7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 8. Uji Validitas.....	52
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 11. Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 12. Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin- Watson.....	58
Tabel 13. Klasifikasi Nilai Durbin – Watson	58
Tabel 14. Uji Normalitas.....	59
Tabel 15. Uji Kelayakan Model.....	61
Tabel 16. Uji t	62
Tabel 17. Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 18. Koefisien Korelasi Parsial	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	28
2. Hasil Uji Heterokedasitas Dengan <i>Scatterplot</i>	57
3. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Scatterplot</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Surat Pengantar Ke Dosen pembimbing
- Lampiran 9 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Pengantar Ijin Riset Rumah Cantik Alamanda
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Ijin Riset
- Lampiran 12 : Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

